

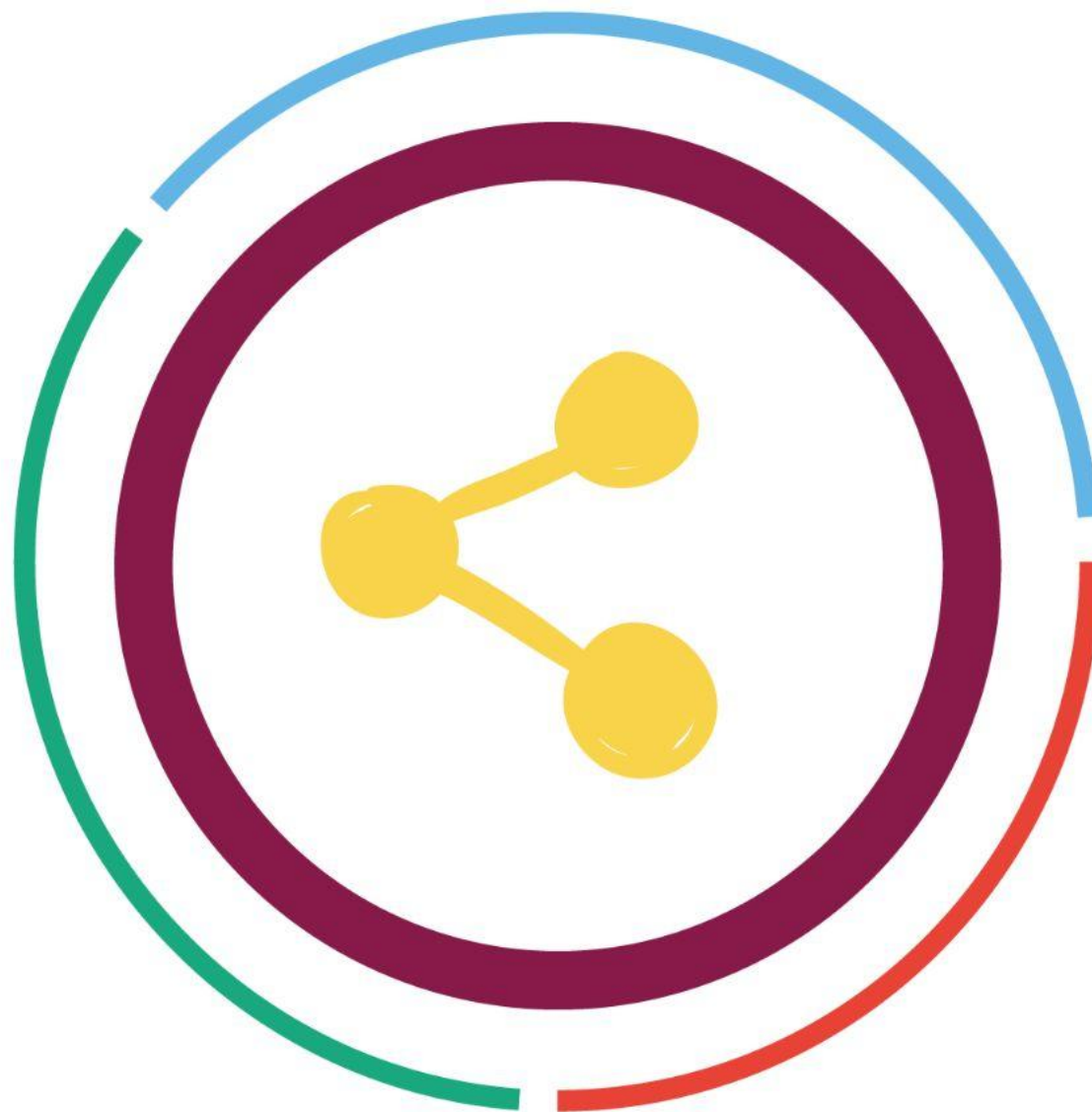
TRAITER UNE DEMANDE

- [ETAPES DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE – Page 3](#)
- [AJOUTER UNE BROCHURE, DOCUMENT OU LIEN – Page 4](#)
- [AJOUTER UNE SÉLECTION D'OFFRES – Page 7](#)
- [UTILISER LES RÉPONSES PRÉ-DÉFINIES – Page 10](#)
- [MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES – Page 11](#)

**RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTÉ**

Avec le soutien financier
du Conseil Régional
de Bourgogne-Franche-Comté

MASCOT
en Bourgogne-Franche-Comté



- **Qu'est-ce que le traitement d'une demande ?**

- ✓ C'est l'action de répondre à une demande (visiteur d'un BIT, demande d'informations touristiques à distance, mais aussi demandes de la presse, de socios pro, d'élus....)

- **Pourquoi numériser ce traitement avec le module GRC / ACCUEIL ?**

- ✓ Bâtir une base de données qualifiée , source de revenus supplémentaires directs (pour l'OT) ou indirects (pour la destination)
- ✓ Professionnaliser son accueil
- ✓ Optimiser le travail collaboratif
- ✓ Economiser les ressources et gagner du temps de manière transversale sur les missions d'accueil / qualification / Analyse / Développement / Promotion / Communication
- ✓ Comprendre l'importance cruciale d'une base de données touristiques riche et hautement qualifiée (justesse de l'information...)

- **Conseils**

- Identifier les demandes récurrentes et utilisez les réponses pré définies
- Enregistrer le maximum de ressources dans l'interface (brochures, sélections d'offres, documents, liens, modèles de courriers et d'emails...)

Un contact qualifié est une mine d'or pour votre Ots, ne négligez pas d'enrichir et de qualifier vos contacts

Renseigner des informations sur la fiche contact est un excellent moyen de fidéliser vos visiteurs de créer du lien

LES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

1. Indiquer le mode de contact
2. Renseigner le contact⁽¹⁾ :
 - Soit, Indiquer le CP + Pays (*sans objectif de construction d'une base de données exploitable pour vos campagnes*)
 - Soit, Rechercher si le contact existe et le sélectionner
 - Soit, Si le contact n'existe pas, créer un nouveau contact
3. Qualifier la demande (champs de qualification⁽²⁾) en cliquant sur les critères correspondants

Et selon la demande, sélectionner :

4. les offres avec la recherche et sélection⁽³⁾
 5. Les brochures (plans, magazine de destination...)
 6. Les documents (horaires bus, programme d'un festival ou gros événement...)
 7. Les liens web (page agenda, site d'un lieu de visite...)
8. Traiter la demande :
 - Par email, courrier ou carnet de voyage
 - À L'oral (téléphone et en direct)

Dans les pages suivantes :

- Ajouter une brochure, document ou lien
- Utiliser une sélection d'offres (recherche, sélection, panier)
- Utiliser les réponses prédéfinies
- Maîtriser les modes de réponses
- Utiliser le traitement multiple
- Traiter les demandes en attente

(1) Cf tuto GRC – GERER SES CONTACTS

(2) Cf tuto GRC – QUALIFIER SES DEMANDES

(3) Cf tuto GRC – PARAMETRER SES SELECTIONS D'OFFRES

The screenshot displays the GRC (Gestion des Requêtes Client) interface. The top navigation bar includes a menu icon, a user profile 'Lise MELNIER Au bureau', and a search icon. The main content area is divided into several sections:

- Step 1:** A red box highlights the 'Guichet' button in the top navigation bar.
- Step 2:** A red box highlights the 'Rechercher un contact' button in the 'Contact' section.
- Step 3:** A red box highlights the 'Critères marketing régionaux' and 'Critères marketing locaux' sections, which contain various filters for qualifying requests.
- Step 4:** A red box highlights the 'Réponses prédéfinies' section, which lists predefined response models.
- Step 5:** A red box highlights the 'Brochures' section, which lists various brochures and documents.
- Step 6:** A red box highlights the 'Documents' section, which lists various documents and links.
- Step 7:** A red box highlights the 'Type de clientèle' section, which lists various client types.

The interface also includes a sidebar on the right with a search bar and a 'Panier' (Basket) icon. The bottom of the page shows a 'Demande en cours' section with a 'Nombre de personne' field and a 'Commentaire' field.

AJOUTER UNE BROCHURE, DOCUMENT OU LIEN

Pour ajouter une brochure à la demande :

1. Cliquer sur la langue (par défaut FR)
2. Cliquer sur le nom pour ajouter une quantité ou entrer le nombre dans l'espace quantité

Stk = stock brochure imprimée

PDF = document PDF

URL = Lien de consultation

 Disponible

 Stock limité

 Indisponible

Brochures				
	FR	AL	AN	NE
Nom	Qté	Stk	PDF	URL
Guide Pratique				
Plan de ville plié				
GUIDE DE LA RE...				
Plan Touristique ...				
GUIDE ACCUEIL ...				
Voir les autres brochures (26)				

Ajout de brochures :

3. Cliquer sur le crayon
4. Cliquer sur Ajouter une Brochure
5. Définir le niveau d'affichage
6. Définir le positionnement
7. Définir les langues disponibles (=Valide)
8. Indiquer un titre dans chaque langue dispo
9. Indiquer un poids – pour les expéditions postales

Brochures				
	FR	AL	AN	NE
+ Ajouter une brochure				
Nom	Qté	Stk	PDF	URL
Guide Pratique	1			

Il est possible de modifier un champ ou un fichier d'une brochure à partir de l'écran d'accueil

- 5 Niveau d'affichage des brochures disponibles paramétrable dans le bordereau Brochures :
- Affichage principale = visibles
 - Affichage secondaire = « Voir les autres brochures »

BROCHBOU00T000KS : VOIE VERTE 71		Enregistrer	Enregistrer et quitter	Franglais
IDENTIFICATION	Descriptif			
STOCK	Voie Verte 71			
IMAGES	Greenways & cycling route			
FICHIERS	Titre NL			
E-MARKETING	Affichage			
		Niveau d'affichage de la brochure		
		Affichage principal		
		Affichage secondaire		
		Brochure valide D		
		Brochure valide GB		
		Brochure valide NL		

AJOUTER UNE BROCHURE, DOCUMENT OU LIEN

Identification, après avoir renseigné les titres et le niveau d’affichage :

1. Renseigner une date d’édition
2. Cocher si la brochure est proposée en gratuit ou payant

Les autres champs sont optionnels

Identification

STOCK

IMAGES

FICHIERS

E-MARKETING

Identification

Résumé

Mots clés

Date d'édition *

22/03/2021

Payant *

Oui Non Non renseigné

Thèmes Brochure

Activités Cartes Postales Loisirs Posters Séjours Chiffres du Tourisme Dossier de Presse Manifestations Randonnées Tourisme fluvial Autres Hébergement Patrimoine Restauration

Prix

ETAPE SUIVANTE

Identification

STOCK

IMAGES

FICHIERS

E-MARKETING

Gestion des langues

Masquer tous les champs

Langues *

Français

Stocks en cours *

562

Seuil critique *

10

Stock initial

Commentaires gestion stock

Lier l'alerte stock avec le fournisseur de la brochure *

Oui Non Non renseigné

Stock, il est possible de suivre vos états de stocks de brochures, pour cela, saisir :

3. 1 occurrence (ligne) par langue (sauf en cas de brochure bilingue)
4. Un stock initial
5. Un stock en cours – qui se décrémente à chaque fois qu’une saisie est faite lors des traitements de demandes)
6. Un stock critique (affichera une pastille orange sur l’interface d’accueil

Images : permet d’afficher la brochure sous forme d’encart dans les carnets de voyage (bien renseigner les champs Titre et copyright

Identification

STOCK

IMAGES

FICHIERS

E-MARKETING

Images

Libellé de l'image *

Image

Titre

guide porte du jura

Copyright

Porte du jura

AJOUTER UNE BROCHURE, DOCUMENT OU LIEN

DOCUMENT

1. Pour sélectionner un document, il suffit de cliquer sur le titre.
- Soit vous le donnez à l'accueil (ou par courrier)
- Soit un lien est inséré dans l'email ou le carnet de voyage

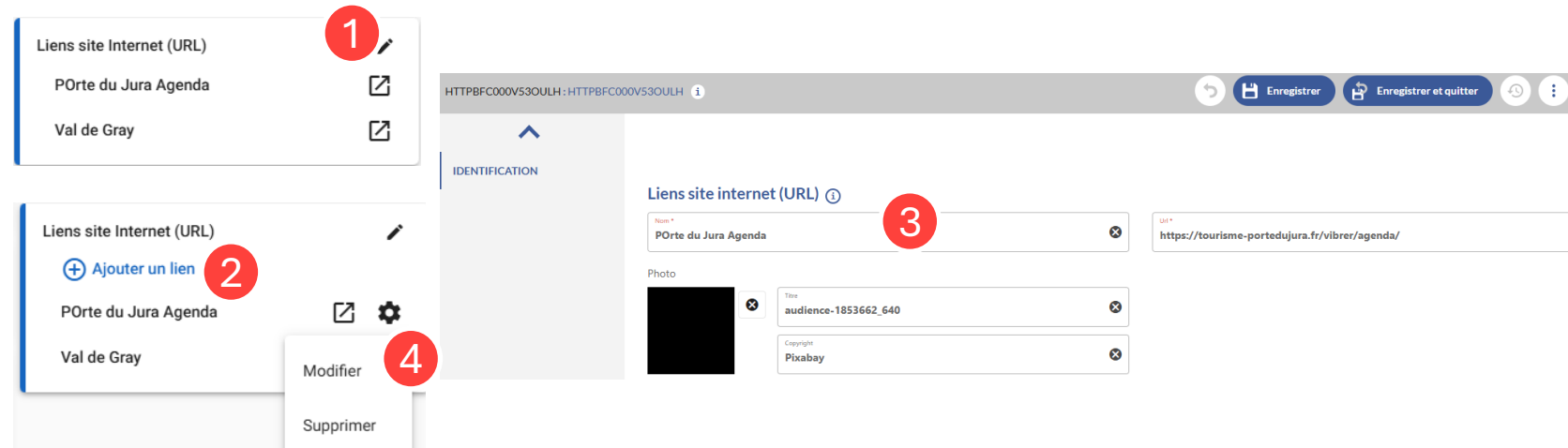


Vous pouvez ajouter un document en cliquant sur le crayon 2 « Ajouter un document » 3, le sélectionner sur votre ordinateur 4, et sauvegarder 5

ASTUCE : la fonction « Document » permet de suivre la distribution d'un programme d'un événement important sur votre territoire

LIEN

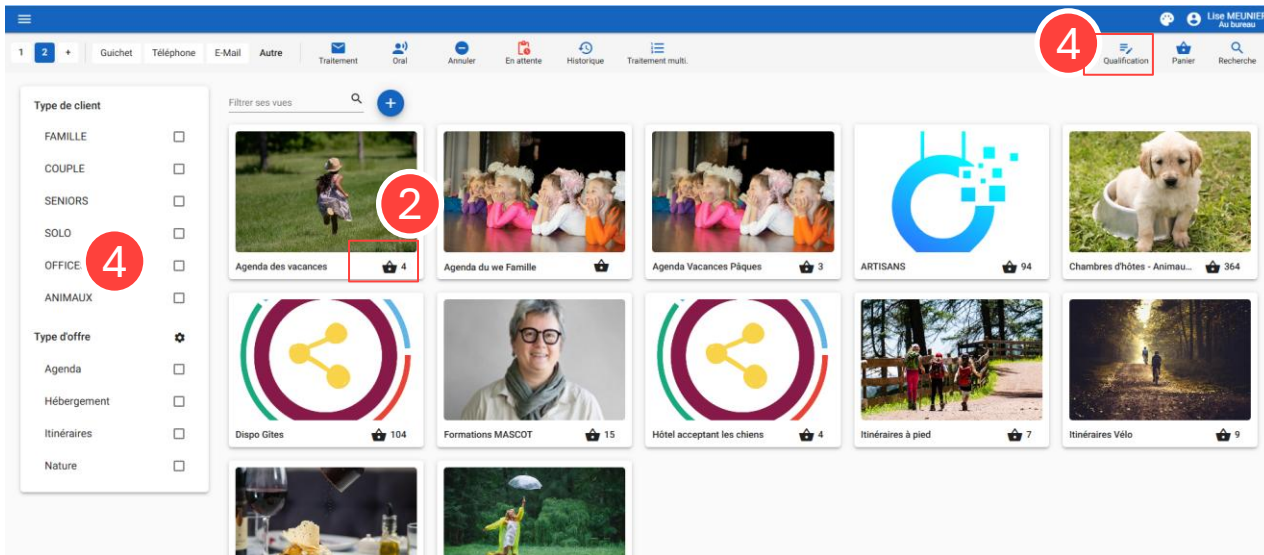
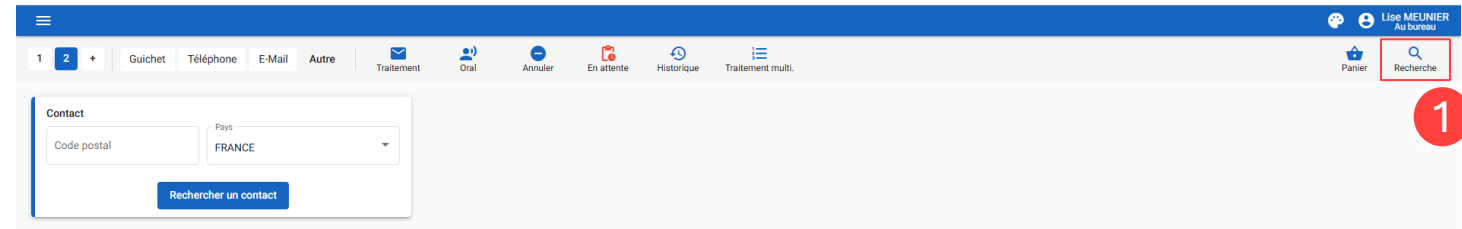
1. Pour ajouter un lien, cliquer sur le crayon
2. Ajouter un lien
3. Renseigner un titre, une URL et une photo (avec titre et copyright)
4. Pour modifier, cliquer sur le crayon puis sur la roue crantée



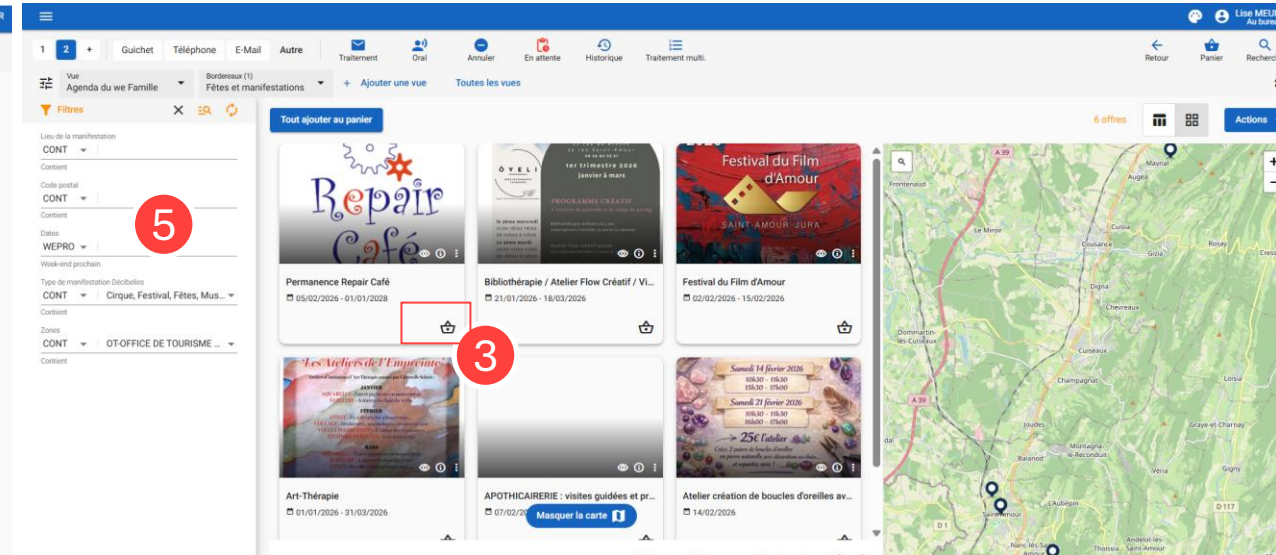
ASTUCE : l'image d'illustration est importante car cela crée un encart sur le carnet de voyage

UTILISER UNE SÉLECTION D'OFFRES (RECHERCHE, SÉLECTION, PANIER)

1. Cliquer sur la loupe
2. Choisir de mettre une pré-sélection entière en cliquant sur le panier
3. Entrer dans la sélection pour ne sélectionner qu'une ou quelques offres de la sélection et cliquer sur le panier en-dessous de l'offre
4. Revenez à l'écran de qualification



5. Il est possible de filtrer les sélections sur des types de contacts ou des types d'offres (personnalisable)



6. Il est possible de filtrer les offres d'une sélection à partir du moteur de recherche (personnalisable)

Pour configurer vos sélections d'offres, cf tuto CRM - Paramétrer la sélection d'offres

UTILISER UNE SÉLECTION D'OFFRES (RECHERCHE, SÉLECTION, PANIER)

1. L'agent d'accueil peut accéder :

- Aux informations de l'offre 
- A la fiche telle qu'elle sera présentée dans le carnet de voyage 



Permanence Repair Café

• Stage / Atelier

Thèmes de la manifestation

Thèmes fêtes et manifestations :

- Art de vivre
- Développement durable

Moyens de communication information / réservation

Type d'accès Télécom
Coordonnées Télécom

Téléphone fixe
07 63 69 20 43

Type d'accès Télécom
Coordonnées Télécom

Mél
repaircafesaintamour@gmail.com

Type d'accès Télécom
Coordonnées Télécom

Facebook
<https://www.facebook.com/Repaircafesaintamour>

Niveau

Niveau : Local
Nouveauté : Non

2

Ajouter au panier

Fermer



Permanence Repair Café

Le Repair Café est un atelier collaboratif, où des bénévoles tous passionnés de bricolage, partagent connaissance et savoir-faire avec des personnes apportant leurs objets en panne (petit électroménager, hifi...) afin de réparer ensemble. L'association propose 1 atelier itinérant chaque mois sans rendez-vous.

Les prochains ateliers itinérants

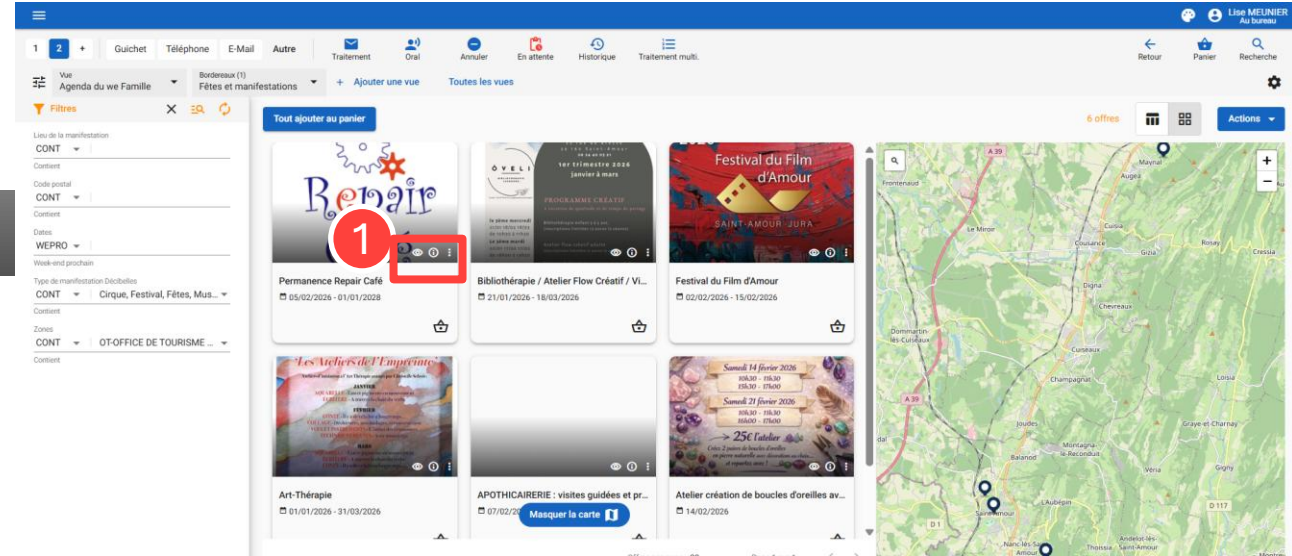
- 14 février de 9 à 12 heures dans la salle des fêtes au 24 rue centrale à VARENNES-SAINT-SAUVEUR
- 14 mars de 9 à 12 heures dans les locaux de l'Association Familiale au 29 rue de Bresse à COUSANCE

Dates & Horaires

< Du 5 févr. 2026 au 1 janv. 2028 >

Nous contacter

Permanence Repair Café

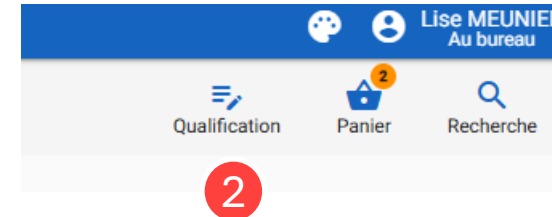
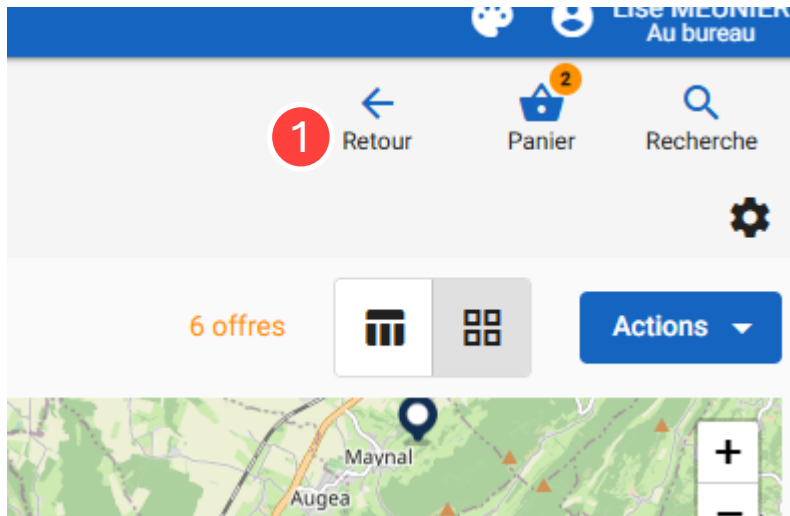


L'agent d'accueil peut renseigner le visiteur sans avoir à chercher ailleurs ou ajouter au panier 
Il constate également s'il y a des manques ou des erreurs au niveau de la saisie sur DD et peut prévoir d'apporter des corrections

UTILISER UNE SÉLECTION D'OFFRES (RECHERCHE, SÉLECTION, PANIER)

Une fois les offres sélectionnées

1. Cliquer sur retour (sur l'écran des offres)
2. Cliquer sur Qualification (sur l'écran des sélections)



UTILISER LES RÉPONSES PRÉDÉFINIES

Les réponses prédéfinies permettent de traiter **très rapidement des demandes récurrentes**

1. Identifier les demandes les plus fréquentes
2. Identifier les informations touristiques correspondant à ces demandes
3. Cocher les champs de qualification (cf page 3)
4. Sélectionner les offres (cf page 7 à 9)
5. Sélectionner les brochures, liens et documents (cf pages 4 à 6)
6. Cliquer sur le crayon
7. Renseigner un titre évocateur
8. Cliquer sur la disquette

The diagram shows the 'Réponses prédéfinies' (Predefined Responses) interface. It includes a 'Nom' (Name) field with the value 'Rando VTT' and a 'Modèle' (Model) dropdown menu. A red box with a pencil icon (6) is positioned above the 'Nom' field. A red box with a floppy disk icon (8) is positioned to the right of the 'Nom' field. A red circle with the number 7 is placed over the 'Rando VTT' text.

Lorsque l'agent sélectionnera la réponse prédéfinie dans la liste, **tous les éléments présélectionnés seront intégrés**

Il sera néanmoins possible de décocher des champs ou d'en cocher de nouveaux pour coller au plus près de la demande

The screenshot shows the application interface. A red box highlights the 'E-Mail' button in the top navigation bar. Another red box highlights the 'Panier' (Shopping Cart) icon in the top right corner. A third red box highlights the 'Critères marketing régionaux' (Regional marketing criteria) section, which includes buttons for 'Non qualifié' and 'Activités de loisirs intérieurs'. A fourth red box highlights the 'VTT' (Mountain Biking) button in the 'Critères marketing locaux' (Local marketing criteria) section. A fifth red box highlights the 'Réponses prédéfinies' (Predefined Responses) panel on the right, which shows a list of predefined responses with checkboxes for selection.

MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT PAR EMAIL / CARNET DE VOYAGE

Nécessite de saisir l'email du visiteur/prospect
Si ajout de brochures : celles-ci doivent avoir un fichier PDF dans DD

Traitement / Envoi

Carnet de voyage Mail Courrier papier Autre

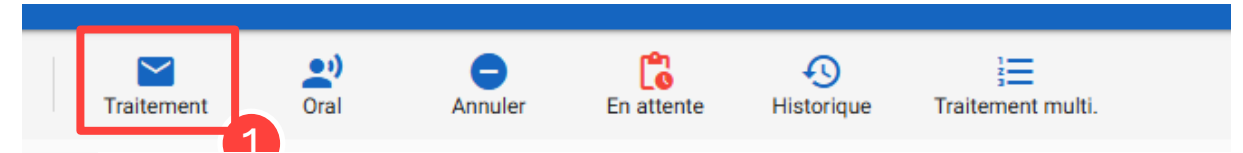
Votre conseil personnalisé :

Mes bons plans :

Le restaurant sur l'IGLOO : top avec des enfants

Envoyer par mail

Enregistrer et traiter plus tard Traitement passé Transférer la demande



Pour envoyer les informations touristiques et générer un carnet de voyage:

1. Cliquer sur Traitement mail (enveloppe)
2. Ajouter ou non un conseil personnalisé
3. Cliquer sur envoyer par mail
4. Sélectionner un modèle de mailing électronique (cf configuration page suivante)
5. Sélectionner un modèle de lettre d'accueil (cf configuration page 13) – modifier si nécessaire le texte **SANS TOUCHER LES TEXTES ENTRE CROCHETS**
6. Valider

Traitement par email

Modèle de mailing électronique *

GRC

Modèle contenu lettre accueil *

0 - MASCOT - MODELE CARNET DE VOYAGE DUPLIQUER

Objet *

Votre demande d'information

[Civilité] [Nom] [Prénom],

Vous avez souhaité recevoir des informations touristiques en (nom de votre destination) et nous vous remercions de l'intérêt porté à notre destination.

En réponse à votre demande, découvrez toutes nos offres sur mesure en cliquant sur le lien ci-dessous :

[Votre sélection personnalisée d'offres touristiques]

Pour compléter votre envie de séjour, retrouvez également toutes nos offres et actualités en visitant notre site internet à l'adresse suivante : www.....

Prévisualisation Précédent Valider

! Pour l'envoi des carnets de voyage et email, il faut:

un modèle d'email

+

un modèle de lettre d'accueil

MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT PAR EMAIL / **CARNET DE VOYAGE – Modèle email + Lettre d'accueil**

Pour que l'envoi du carnet de voyage fonctionne, il faut 2 éléments « Modèles » à concevoir :

Modèle email

The image consists of two screenshots. The left screenshot shows a web form with tabs 'Etape 1 : généra', 'Etape 2 : édition', and 'Historique'. Under 'Etape 2 : édition', there are buttons 'Retour', 'Enregistrer', and 'Enregistrer et quitter'. Below these, there is a section for 'Nom du modèle *' with a text input field containing 'Email ACCUEIL'. Below this, there are three checkboxes: 'Modèle pour la GRC' (checked, with a red circle '1' next to it), 'Modèle pour le marketing', and 'Modèle pour l'Extranet'. A red arrow points from the 'Modèle pour la GRC' checkbox to the right screenshot. The right screenshot shows a visual editor for an email template. It has a toolbar at the top with various icons. Below the toolbar, there is a large area for the email content. In the top right corner, there is a logo for 'GROUPE Saint-Bénigne' (red circle '2'). Below the logo, there is a placeholder for a paragraph, '[Paragraphe]' (red circle '3'). At the bottom, there is a footer section (red circle '4') containing the text: 'GROUPE SAINT-BÉNIGNE', 'Pôle Enseignement Supérieur - BTS Tourisme', '99 rue de Talant, 21000 DIJON', 'Tél : 03 80 58 33 85 | Email : superieur@groupe-st-benigne.fr', and 'www.groupestbenigne.fr'. The bottom of the editor shows a table structure: 'body table tbody tr td'.

1. Dans le modèle email, cocher « Modèle pour la GRC »
Pour l'étape 2, insérer :
2. votre header (logo...)
3. La balise [Paragraphe] dans le corps du mail
4. Votre footer (adresse, contact...)

+ **Modèle contenu lettre accueil**



MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT PAR EMAIL / CARNET DE VOYAGE – Modèle email + Lettre d'accueil

Pour que l'envoi du carnet de voyage fonctionne, il faut 2 éléments « Modèles » à concevoir :

Lettre d'accueil

The screenshot shows a web interface for creating a travel brochure model. At the top, there are buttons: 'Retour' (purple), 'Enregistrer' (green), and 'Enregistrer et quitter' (green). Below these is a navigation bar with 'Général' and 'Aperçu du modèle contenant des données'. The main form has the following fields and annotations:

- Nom du modèle * :** A text box containing 'CARNET DE VOYAGE'. A red circle '1' is next to it.
- Langue :** A dropdown menu showing 'Français'. A red circle '2' is next to it, with an arrow pointing to the 'Carnet de voyage' checkbox.
- Exploitation :** Three checkboxes: 'Carnet de voyage' (checked), 'Mail', and 'Courier papier'. A red circle '3' is next to the 'Carnet de voyage' checkbox.
- Objet :** A text box containing 'Votre séjour sur la lune'. A red circle '4' is next to it.
- Content Editor:** A rich text editor with a toolbar. It contains the following text:
 - A line with '[Civilité] [Nom] [Prénom]' followed by a red circle 'a'.
 - A line: 'Vous avez souhaité recevoir des informations touristiques en (nom de votre destination) et nous vous remercions de l'intérêt porté à notre destination.'
 - A line: 'En réponse à votre demande, découvrez toutes nos offres sur mesure en cliquant sur le lien ci-dessous :'
 - A line with '[Votre sélection personnalisée d'offres touristiques]' followed by a red circle 'b'.
 - A line: 'Pour compléter votre envie de séjour, retrouvez également toutes nos offres et actualités en visitant notre site internet à l'adresse suivante : www.....'
 - A line: 'ate du plaisir de vous accueillir sur notre territoire, nous restons à votre entière disposition et vous souhaitons une agréable journée.'

Dans le modèle Contenu lettre d'accueil :

1. Entrer le nom du modèle pour facilement le retrouver sur l'interface de la GRC / Accueil
2. Indiquer la langue
3. Cocher « Carnet de voyage » (filtre possible pour le retrouver sur l'interface d'accueil)
4. Rédiger l'Objet qui sera visible par votre destinataire
5. Rédiger le contenu personnalisé de votre lettre d'accueil

2 types de balises à intégrer :

- a. Les champs du bordereau Prospect (comme le nom, prénom...) à retrouver dans la liste des champs simples (« Nom » ou « Prénom »...)
- b. La balise dynamique pour insérer le lien vers le carnet de voyage : « Votre sélection personnalisée d'offres touristiques »

MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT **PAR EMAIL** / CARNET DE VOYAGE

Nécessite de saisir l'email du visiteur/prospect
Si ajout de brochures : celles-ci doivent avoir un fichier PDF dans DD

The screenshot shows the 'Traitement par email' interface. At the top, a navigation bar includes 'Traitement' (highlighted with a red box and number 1), 'Oral', 'Annuler', 'En attente', 'Historique', and 'Traitement multi.'. Below this, a tabbed interface shows 'Carnet de voyage', 'Mail' (selected, with a red circle 2), 'Courrier papier', and 'Autre'. A button 'Envoyer par mail' (with a red circle 3) is visible. The main form area is titled 'Traitement par email' and contains several fields: 'Modèle de mailing électronique *' with 'GRC' selected (red circle 4), 'Modèle contenu lettre accueil *' with 'Courrier type Fr' selected, and 'Objet *' with 'Demande de documentation' (red circle 5). Below these is a rich text editor with a toolbar and a preview area showing a sample email body. At the bottom, there are buttons for 'Enregistrer et traiter plus tard', 'Traitement passé', and 'Transférer la demande'. The bottom right of the form has 'Prévisualisation', 'Précédent', and 'Valider' (with a red circle 6).

Pour envoyer les informations touristiques et générer un carnet de voyage:

1. Cliquer sur Traitement mail (enveloppe)
2. Cliquer sur mail
3. Cliquer sur envoyer par mail
4. Sélectionner un modèle de mailing électronique (cf configuration page 12)
5. Sélectionner un modèle de lettre d'accueil (cf configuration page 15) – modifier si nécessaire le texte **SANS TOUCHER LES TEXTES ENTRE CROCHETS**
6. Valider

! Pour l'envoi des carnets de voyage et email, il faut:

un modèle d'email

+

un modèle de lettre d'accueil

*Même modèle Email
que pour le carnet de
voyage – P12

Pour que l'envoi du carnet de voyage fonctionne, il faut 2 éléments « Modèles » à concevoir :

Lettre d'accueil

2 types de balises à intégrer :

- Les champs du bordereau Prospect (comme le nom, prénom...) à retrouver dans la liste des champs simples (« Nom » ou « Prénom », « Conseil personnalisé »...)
- Les champs configurés pour insérer le lien vers les brochures et documents et liens :
 - Liste des brochures: [OT-FS - liste brochure - lien]
 - Liste des documents: [OT-FS - liste document - lien]
 - Liens utiles: [DECIBELLES DATA - LIENS INTERNET NOM CLIQUABLE]

1. Entrer le nom du modèle pour facilement le retrouver sur l'interface de la GRC / Accueil
2. Indiquer la langue
3. Cocher « Mail » (filtre possible pour le retrouver sur l'interface d'accueil)
4. Rédiger l'Objet qui sera visible par votre destinataire
5. Rédiger le contenu personnalisé de votre lettre d'accueil

MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT À REPORTER / PASSÉ / À TRANSFÉRER 1

Il est possible pour les réponses par email de :

1. Décaler la réponse à plus tard
2. Enregistrer un traitement correspondant à une demande passée
3. Transférer la demande

Enregistrer et traiter plus tard

Date/Heure du contact	Prospect	Pays	Agent d'accueil	BIT	Mode de contact	Mode de réponse	Date de traitement	Commentaire
14/02/2026 01:15	LISE MEUNIER	FRANCE	Lise MEUNIER	Au bureau	E-Mail	E-mail	04/03/2026	
26/01/2026 11:47	LISE MEUNIER	FRANCE	Lise MEUNIER	Au bureau	Carnet de voyage		26/01/2026	youpi ypupu

Dans le cas 1 :

- a. Vous choisissez une date de traitement
- b. Le mode de réponse souhaitée
- c. Vous retrouvez ces demandes à traiter dans « En attente » dans la barre du haut
✎ éditer la demande à traiter (et pouvez alors modifier la réponse ou les offres...)

✓ enregistrer le traitement sans modification

✗ supprimer le traitement

2

Dans le cas 2

Vous renseignez la date de la demande

Le mode de réponse qui a été fait

Valider

3

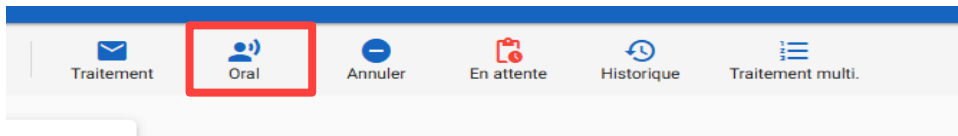
Dans le cas 3

- a. Renseigner l'email de l'expéditeur (et + si besoin)
- b. Sélectionner Autre organisme pour transférer à une personne de votre structure
- c. Choisir le modèle d'email « transfert »
- d. Indiquer le mode de réponse souhaité
- e. Valider

MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

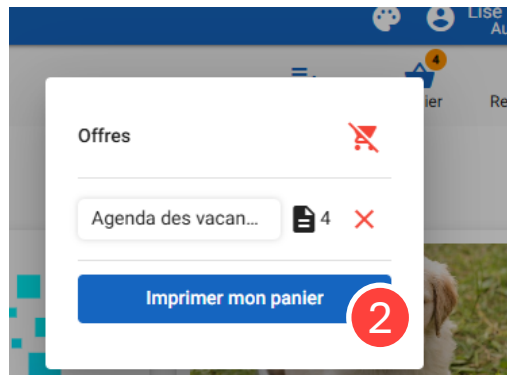
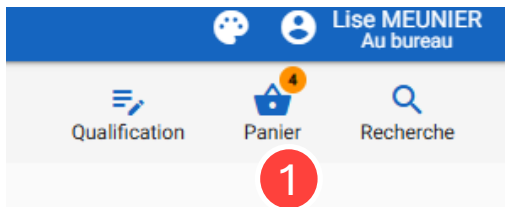
TRAITEMENT **DIRECT**

- téléphone sans envoi de courrier ni de mail
- guichet



Il suffit d'enregistrer la demande en cliquant sur Oral après avoir :

- Qualifier la demande
- Sélectionner les brochures, documents et liens distribués
- Imprimer une brochure à la volée



Pour imprimer la brochure à la volée avec Bridge :

1. L'utilisateur doit s'être connecté à Bridge avec ses identifiants Décibelles Data au moins une fois
2. L'utilisateur doit disposer du groupe d'outil Bridge-export
3. Dans Bridge, il doit avoir activé les modèles à exploiter
4. Le modèle Bridge doit être Tous bordereaux
5. Dans Export / Bridge **a** Sélectionner un modèle et cliquer sur générer **b**

nommer la brochure **c**, sélectionner offres panier **d** et Exporter **e**



SAISIE ET SÉLECTION

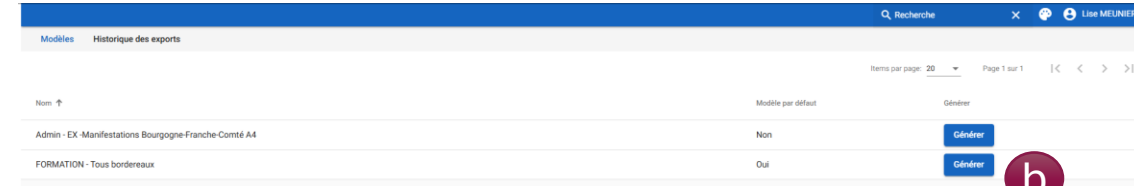
HÉBERGEMENT
RESTAURATION
FÊTES ET MANIFESTATIONS
PATRIMOINE
ACTIVITÉS, LOISIRS
ORGANISME ET ENTREPRISES
BROCHURES / ACCUEIL
PRODUITS DU TERROIR
NOUVEAUX
ARTISANAT
VINS

MAILING

MAILING PAPIER
MAILING ÉLECTRONIQUE
DATATOMIC

EXPORT

EDITION PAPIER
TOURINFRANCE
QUESTIONNAIRE PAPIER
E-BROCHURES
BRIDGE



Export brochures

Nom de la configuration *

Brochures **c**

Recherche

☒ Offres du panier

☐ Planification

☐ Dépôt dans la médiathèque et module accueil

Annuler

Exporter **e**

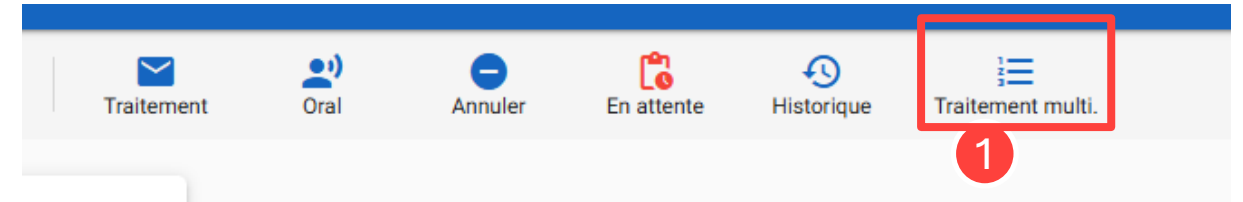
MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT MULTIPLE

Permet d'enregistrer par lot des demandes qui présentent les mêmes caractéristiques (**qualifications** (provenance, typologies de séjours...), brochures distribuées...)

Pour pouvoir saisir, il faut a minima que les champs obligatoires soient cochés :

- Mode de contact
- Nombre de personnes
- Marques et destinations
- ≥ 1 critère régional



1. Cliquer sur Traitement multiple après la qualification
2. Il est possible de sélectionner des provenances pays en plus de la France à mettre en avant:
3. Cliquer sur la liste déroulante et cocher les pays à mettre en avant
4. Entrer le nombre de demandes par provenance pays
5. Entrer une date et une heure
6. Valider

Traitement multiple

Pays *
FRANCE, BELGIQUE, AFGHANISTAN, AFRIQUE DU SUD, ALB...

NOMBRE DE DEMANDES

FR BE BOT... BOT... BOT... AL

Date * 14/02/2026 Heure * 21 Minute * 44

Les données saisies sont incorrectes.

Annuler Valider

Traitement multiple

Pays *

- ☒ FRANCE
- ☒ BELGIQUE
- ☐ AFGHANISTAN
- ☐ AFRIQUE DU SUD
- ☒ ALBANIE
- ☒ ALGÉRIE
- ☐ ALLEMAGNE

Traitement multiple

Pays *
FRANCE, BELGIQUE, ALBANIE, ALGÉRIE

NOMBRE DE DEMANDES

FR 25 BE 12 BOT03 2 AL

Date * 14/02/2026 Heure * 15 Minute * 00

Annuler Valider

Il est possible d'enregistrer des traitements multiples par départements

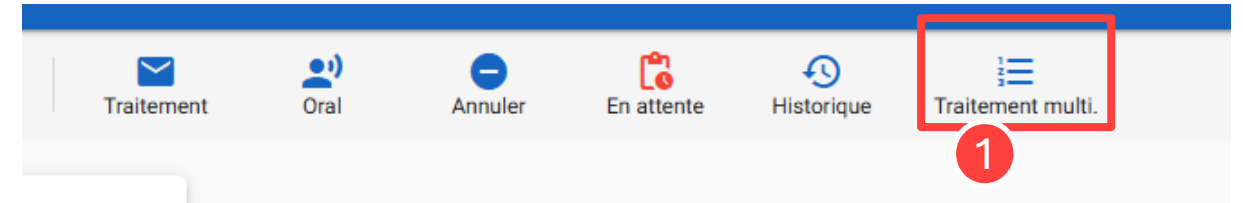


MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

TRAITEMENT MULTIPLE

Pour les enregistrements par département d'un traitement multiple:

1. Cliquer sur la liste à puces à côté de FR
2. Saisir les demandes des pays hors FR
3. Saisir les demandes par départements
4. Saisir la date et heure
5. Valider



Traitement multiple

Pays *

FRANCE, BELGIQUE, AFGHANISTAN, AFRIQUE DU SUD, ALB... ▼

NOMBRE DE DEMANDES

FR  BE BOT... BOT... BOT... AL

Date * 14/02/2026  Heure * 21 Minute * 44

Les données saisies sont incorrectes.

Annuler Valider

Traitement multiple

NOMBRE DE DEMANDES

FR  BE 12 BOT03 2 AL

FRANCE

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
			1																				
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
								25															
48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71
												21											
72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
971	972	973	974	975	976	977	978																

Date * 14/02/2026  Heure * 15 Minute * 00

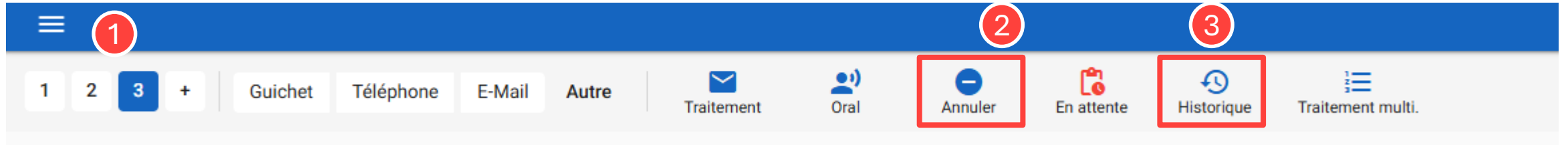
Annuler Valider

Dans le bordereau prospect, le traitement multiple crée une seule ligne Prospect avec autant d'occurrences demandes à X personnes que renseignées

Dans les Stats elles seront comptabilisées comme des demandes distinctes et le nombre de personnes sera compilés

MAÎTRISER LES MODES DE RÉPONSES

AUTRES ICONES



1. Il est possible de traiter jusqu'à 6 demandes simultanées par compte connecté : ainsi vous pouvez faire patienter un visiteur et en traiter un autre en même temps
2. Annuler le traitement d'une demande en cours
3. Accès à l'historique par agent, BIT ou l'ensemble avec les infos des types de traitement et le statut

Interlocuteur							
MEUNIER Lise							
Date/Heure de contact	Prospect	Agent d'accueil	BIT	Structure	Mode de réponse	Statut	Fichier / info
26/01/2026 15:39	Meunier Lise	MEUNIER Lise	Au bureau	MASCOT Bourgogne-Franche-Comté	Carnet de voyage	▲ Erreur lors du transfert	
26/01/2026 11:44	Meunier Lise	MEUNIER Lise	Au bureau	MASCOT Bourgogne-Franche-Comté	Carnet de voyage	✓ Traité	I.meunier@mascotbfc.com : Ouvert
13/01/2026 11:03	Meunier Lise	MEUNIER Lise	Au bureau	MASCOT Bourgogne-Franche-Comté	Carnet de voyage	✓ Traité	I.meunier@mascotbfc.com : Ouvert

The background features a series of concentric circles in light blue, purple, and green. Overlaid on these are several semi-transparent shapes, including a large dark teal rounded rectangle and a smaller red rounded rectangle. There are also some yellow and green circular shapes scattered in the background.

Des Questions?
Une demande d'assistance ?

POSTEZ UNE DEMANDE